



# 济南市第五人民医院

## 住院部

热烈庆祝济南市第五人民医院建院60周年

# 精诚大医载仁心 服务惠民谱新曲

## ——济南市第五人民医院惠民服务工作纪实

走进济南市第五人民医院，无论是宽敞舒适的门诊大厅，还是整洁肃静的住院病房；无论是内涵丰富的文化宣传专栏，还是以人为本的温馨标示语；无论是笑容可掬恭候服务的导医护士，还是医德高尚精益求精的主诊医师……都能让人感受到“家”的亲切与温暖，感受到创先争优活动吹来的拂面春风，感受到济南市第五人民医院植根基层、倡树典型、打造品牌迈出的坚实步伐。

刚刚过去的2013年，医院各项工作取得长足进步：医院综合楼工程稳步推进，医院“规范管理年”主题活动顺利开展，“文化强院”工程进一步实施，医院改革、人才队伍建设和学科建设等取得显著成效……

医者仁善术也。医者仁心。在济南市第五人民医院党委书记、院长米宽庆看来，医院各项事业的发展和进步，都始终不能脱离一个目标，那就是更好的服务群众，更好的回报社会。这是一名医者的仁心所在，也是公立医院的本质所在。“医患和谐的本质是尊重生命、尊重人的价值。面对病人，医生不仅要看见病，更要看见人。当医生时时刻刻维护病人的利益和尊严时，医患生态的良性循环就会形成。”在米宽庆院长的带领下，五院人是这样说的，也是这样做的。

多年来，特别是2013年，在卫生系统广泛开展党的群众路线教育实践活动的背景下，秉承“以病人中心”的服务思想，医院深入开展创先争优、“三好一满意”活动，相继出台了一系列全面、细致、具体的惠民举措，并积极开展各种公益义诊、帮扶救助、送医下乡等惠民服务活动，树立了医院良好的社会形象，为广大患者提供了最真心的服务。

孙玉环 孙静 王莹

### 各项惠民举措暖人心

“要构建和谐医患关系，就必须遵循病人至上的服务理念，加强医患沟通，拉近医务人员与患者的距离，才能真正让群众满意。”在米院长带动下，全院各科室纷纷开动脑筋，通过换位思考，真正做到站在病人角度上，努力挖掘出本科室的亮点措施、特色服务，做到“一科一特色，一科一品牌”服务格局，为患者提供更加优质贴心的服务，促进了医患之间的沟通与和谐。医院也相继出台了一系列全面、细致、具体的惠民举措——

为缩短患者看病排队时间，让患者得到及时有效的诊疗，医院分别在门诊的各个楼层增设了挂号、收费窗口，切实解决患者排长队问题。

将“重点药物”、“控制滴速”、“防压疮”、“药物过敏”、“注意安全、小心跌倒”等标识整齐地悬挂在相应位置，医院将“目视管理”办法广泛应用于临床，对病人起到温馨提醒作用，时刻呵护病人健康。

为进一步优化患者就医流程，实施医院信息化管理，医院建成山东省第一家覆盖到社区的心电检查网络系统。医院心电检测网络系统通过连接各网点，心电科室、心电专家及持卡患者，共享网上心电数据，可开展网上咨询、远程诊断和课题协作，极大

提高了各专业病区医生之间诊断协调能力，方便了不同病区患者心电图检测需要，有效减少患者在医院各部门的流动，从而降低了院内交叉感染几率，解决了以往急诊心电图诊断效率低、心电图纸备份繁琐、浏览调阅困难等问题，受到了临床医护人员和患者的好评。

不仅如此，米院长还多次带领医务科、护理部、门诊部等相关部门负责人深入临床一线发现问题、解决问题。通过自查、收集意见和建议等方式，及时优化服务流程，推行一站式服务、首诊负责制等举措，不断完善服务方式，为患者提供从生理到心理、从治疗到康复全方位的优质服务，满足患者不同层次的就医需求。

### 公益义诊送医到基层

作为省会城市，济南的卫生资源多集中在市区大医院，而基层的医疗设施和医护人员相对较少，看病非常不方便。如何让大医院的专家资源惠及基层群众，成为亟需解决的难题。

为此，从1997年开始，五院就开始了进社区卫生服务的积极探索。一部分医务人员走向社区，走进家庭，开展社区卫生服务工作，把医院的医疗服务延伸到百姓家中。五院的社区卫生服务，以街道为依托，建立社区卫生服务中心，中心下设服务站，形成以医院为中心，以服务中心为枢纽，以家庭为网底的三层社区卫生服

务网络。这个“横到边，竖到底”，结构合理，功能完备的网络，确保了每位辖区居民都能享受到有效并且省钱、省时、省力的社区卫生服务。

经过多年的努力，五院逐步探索出一条“六位一体”，医院、社区、家庭“三者联动”的社区卫生服务新路子，为辖区的居民提供了便捷、实惠的服务，成为全市、全省乃至全国社区卫生服务的旗帜。

近年来，五院积极响应济南市卫生系统“县域医疗服务能力提升工程”，与孝直卫生院、官庄卫生院、玉皇庙卫生院签署帮扶协议，在技术、服务、设施设备等方面为卫生院提供全面指导与帮助。

2013年，医院更是多次组织专家到商河、西营、十六里河社区、社会福利院等开展公益义诊，送医下乡，奉献爱心。

### 帮扶救助彰显大爱无疆

作为以“服务百姓健康”为宗旨的医院，多年来，济南市第五人民医院始终牢记公益使命，处处体现大医风范。

此前，家住市中区岔路街的刘女士，因一次意外车祸颈椎严重受伤，高位瘫痪，生活无法自理，丈夫长年在外打工，她独自一人带着女儿生活，家庭生活困难。米院长得知此消息后，委派业务副院长王建军带领着医院专家对刘女士进行了探望，从此，医院

与刘女士结成帮扶对子，长期为其送医、送药、送健康、送慰问品，在五院医护人员的感召下，社会上的好心人，纷纷为刘女士伸出了援手。

在五院，像刘女士这样受到过救助的患者不计其数。助人为乐、兼济天下的思想早已在五院人内心深处扎根。无论是慰问敬老院、福利院的老人和孩子，还是到贫困山区送医送药，或是为劳模、特困残疾人免费查体，总有五院人的足迹和身影。

面对群众看病贵问题，米院长更是一语中的：“要让患者看得起病，价格控制是关键。”为此，医院严格控制药费比例和昂贵药品的购入，坚持低费用的购药制度，既保证了基本医疗，又有效减轻了患者的经济负担。同时，医院努力缩短住院病人平均住院日。多年来，五院一直推行无节假日手术制度，周六、周日及其他法定节假日都正常安排手术，确保病人及时手术，缩短住院时间，减少不必要的花费。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。2014将是值得期待的一年，是充满希望的一年，也是成就梦想的一年。济南市第五人民医院正走在建设省城西部医疗新高地的征途上，走在卫生体制改革与调整的大潮中。医院将继续坚持以病人中心，全面深化医院管理改革，提高服务质量，保证医疗安全，维护公益性质，减轻群众负担，以仁心和爱心支撑起医院持续稳定发展的基石。



▲米宽庆院长献血



▲西营帮扶义诊



▲新世界小学手足口病知识讲解



▲急救知识培训